

Conoce todo sobre las **CONTROVERSIAS**

¿Qué es una controversia?



Cuando tu cliente desconoce ante el banco un cargo realizado a su tarjeta.

¿Cuáles son los principales motivos de una controversia?

1 Errores de procesamiento

Cuando se duplica una transacción, cobran un importe incorrecto, etc.



2 Controversia del consumidor

En caso de servicios no recibidos, no se cumple lo ofrecido o el servicio es cancelado.



Pasos para resolver una controversia

1



El titular de la tarjeta realiza el reclamo al banco.

2



El banco se conecta con Niubiz.

3



Niubiz le comunica el reclamo al negocio y pide evidencias.
(Detalle de la compra, boleta, recepción de productos/servicios, etc.)

4



El negocio prepara su respuesta recolecta la evidencia y se la envía a Niubiz.

Niubiz definirá si procede o no el reclamo después de la validación del Banco*

7



Niubiz le comunica al banco su decisión y envía el sustento.

6



Niubiz verifica la información y define si el reclamo procede.

5

Si procede, se revisará nuevamente la información enviada, y de ser el caso, se cargará el monto reclamado al negocio. Si no procede, el negocio no se verá afectado con el reclamo.

*El paso a paso para resolver una Controversia no aplica para transacciones calificadas como fraude por el banco emisor.

¿Qué pasa si no envío las evidencias dentro del plazo indicado?

El negocio asume la responsabilidad total de la transacción y gastos adicionales de gestión.

Un motivo adicional de una controversia puede ser un Fraude

3. Fraude



Cuando una persona no autorizada realiza compras con una tarjeta que no es suya y el titular de la cuenta la desconoce. En este caso, el banco emisor realiza una evaluación y si determina que se trata de una transacción fraudulenta, se realiza el cargo en automático sin solicitar evidencia al comercio.



RECUERDA:

Que contamos con un equipo de especialistas dedicados a reducir el riesgo de pérdidas. Consulta respecto a las diferentes opciones que tenemos para dar seguridad a tus ventas al 614 9800.



Recomendaciones

- Conservar los siguientes documentos que son necesarios ante una controversia: voucher, factura, boleta de venta, tickets, guía de recepción del producto, etc. por el periodo de 24 meses.
- Toda devolución se debe realizar a través del mismo medio en que se realizó la transacción y no por otro canal. (Efectivo, depósito en cuenta, transferencia, entre otros.)
- Recuerda solicitar la aceptación de tu cliente a los términos y condiciones de tu venta.
- No debes olvidar que tu cliente debe conocer sus políticas de cancelación y devolución al momento de realizar la compra.
- Verifica los datos del titular en la entrega del producto o servicio. Y cumple con los tiempos de entrega del producto/servicio.
- Detalla los bienes y servicios ofrecidos a tu cliente.
- Cumple con los tiempos de entrega, cuando te solicitemos evidencia.

Para actualizar tu correo de contacto de controversias escríbenos a:

controversias@niubiz.com.pe

Indica tu código de comercio y los nuevos contactos

Si quieres conocer más sobre Controversias ingresa en el enlace

CONOCE MÁS AQUÍ